

แนวทางการปรับปรุงคุณภาพการให้บริการโลจิสติกส์ด้านขนส่ง  
กรณีศึกษา: ธุรกิจผู้ให้บริการขนส่งสินค้า

GUIDELINES FOR IMPROVEMENT OF LOGISTICS SERVICE QUALITY IN  
TRANSPORTATION CASE STUDY: TRANSPORTATION SERVICE PROVIDER

ชยพล ผู้พัฒน์

CHAYAPOL PHUPATT

การค้นคว้าอิสระนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร  
วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการโลจิสติกส์และโซ่อุปทาน

วิทยาลัยโลจิสติกส์และซัพพลายเชน

มหาวิทยาลัยศรีปทุม

ปีการศึกษา 2561

ลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยศรีปทุม

GUIDELINES FOR IMPROVEMENT OF LOGISTICS SERVICE QUALITY IN  
TRANSPORTATION CASE STUDY: TRANSPORTATION SERVICE PROVIDER

CHAYAPOL PHUPATT

AN INDEPENDENT STUDY SUBMITTED IN PARTIAL FULFILLMENT OF  
THE REQUIREMENTS FOR THE DEGREE OF MASTER OF SCIENCE OF  
LOGISTICS AND SUPPLY CHAIN MANAGEMENT  
COLLEGE OF LOGISTICS AND SUPPLY CHAIN  
SRIPATUM UNIVERSITY  
ACADEMIC YEAR 2018  
COPYRIGHT OF SRIPATUM UNIVERSITY

<b>หัวข้อการศึกษาค้นคว้าอิสระ</b>	แนวทางการปรับปรุงคุณภาพการให้บริการโลจิสติกส์ ด้านขนส่ง กรณีศึกษา: ธุรกิจผู้ให้บริการขนส่งสินค้า
<b>คำสำคัญ</b>	คุณภาพการให้บริการด้านขนส่ง
<b>นักศึกษา</b>	ชยพล ผู้พัฒน์
<b>อาจารย์ที่ปรึกษา</b>	ดร.วรพล วัฒนานนท์
<b>หลักสูตร</b>	วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการโลจิสติกส์และโซ่อุปทาน
<b>คณะ</b>	วิทยาลัยโลจิสติกส์และซัพพลายเชน มหาวิทยาลัยศรีปทุม
<b>ปีการศึกษา</b>	2561

### บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาระดับคุณภาพการให้บริการขนส่งของธุรกิจผู้ให้บริการขนส่งสินค้า 2) เปรียบเทียบระดับคุณภาพการให้บริการขนส่งของบริษัทตามปัจจัยส่วนบุคคลและปัจจัยด้านองค์กร 3) เสนอแนวทางการพัฒนาปรับปรุงคุณภาพการให้บริการโลจิสติกส์ด้านขนส่งของธุรกิจผู้ให้บริการขนส่งสินค้า จากกลุ่มตัวอย่างลูกค้าของธุรกิจผู้ให้บริการขนส่งสินค้า จำนวน 400 คน โดยมีการสุ่มตัวอย่างด้วยวิธีแบบบังเอิญ เครื่องมือที่ใช้เก็บรวบรวมข้อมูลเป็นแบบสอบถาม ที่มีค่าความเชื่อมั่น 0.936 สถิติที่ใช้วิเคราะห์ข้อมูลได้แก่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และเปรียบเทียบความแตกต่างโดยใช้ค่าสถิติ t-test, F-test และทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ด้วยวิธี Scheffé

ผลการวิจัยพบว่า คุณภาพการให้บริการโลจิสติกส์ด้านขนส่งของธุรกิจผู้ให้บริการขนส่งสินค้า ด้านลักษณะทางกายภาพ ด้านความไว้วางใจเชื่อถือได้ ด้านการตอบสนองที่ทันท่วงที ด้านความเชื่อมั่น ด้านความเห็นอกเห็นใจ มีคุณภาพอยู่ในระดับมาก และเมื่อเปรียบเทียบหาค่าความแตกต่างตามปัจจัยส่วนบุคคลและปัจจัยด้านองค์กร พบว่า ไม่มีความแตกต่างกัน ยกเว้นด้านลักษณะทางกายภาพจำแนกตามอายุผู้ใช้บริการที่มีอายุ 36 ปีขึ้นไปให้ระดับคุณภาพที่แตกต่าง จึงสรุปได้ว่าคนที่มีอายุ 36 ปีขึ้นไป มีประสบการณ์การทำงานนาน มุมมองด้านลักษณะทางกายภาพ มีการตรวจคุณภาพงานที่ละเอียดรอบคอบมากกว่าผู้ให้บริการที่มีอายุน้อยกว่า 36 ปี และมีด้านความเชื่อมั่นจำแนกตามอายุงานของผู้ใช้บริการที่มีอายุงาน 7 ปีขึ้นไป ให้ระดับคุณภาพที่แตกต่าง จึงสรุปได้ว่าผู้ใช้บริการที่มีอายุงาน 7 ปีขึ้นไป มีมุมมองด้านความเชื่อมั่น มีประสบการณ์การสังเกต การตรวจเช็คอุปกรณ์ป้องกันความเสี่ยงรถบรรทุกที่ละเอียดรอบคอบมากกว่าผู้ใช้บริการที่มีอายุงานน้อยกว่า 7 ปี

แนวทางการพัฒนาจะต้องมีการปรับปรุงด้านลักษณะทางกายภาพ และด้านความเชื่อมั่น อีกทั้งจะต้องแก้ไขปัญหาระดับต้น 1) ขอรับมาตรฐานคุณภาพการบริการขนส่งด้วยรถบรรทุก จากกรมการขนส่งทางบก 2) จัดทำคู่มือมาตรฐานคุณภาพในการให้บริการด้านขนส่งของธุรกิจผู้ให้บริการขนส่งสินค้า

<b>IS TITLE</b>	GUIDELINES FOR IMPROVEMENT OF LOGISTICS SERVICE QUALITY IN TRANSPORTATION CASE STUDY: TRANSPORTATION SERVICE PROVIDER
<b>KEY WORD</b>	QUALITY OF TRANSPORTATION SERVICES
<b>STUDENT</b>	CHAYAPOL PHUPATT
<b>ADVISOR</b>	DR.WORAPOL WANGKANANON
<b>LEVEL OF STUDY</b>	MASTER OF SCIENCE OF LOGISTICS AND SUPPLY CHAIN MANAGEMENT
<b>FACULTY</b>	COLLEGE OF LOGISTICS AND SUPPLY CHAIN SRIPATUM UNIVERSITY
<b>ACADEMIC YEAR</b>	2018

### **ABSTRACT**

The purpose of this research is to 1) study the level of the quality of the transport service provided by the freight forwarding business 2) compare the quality of the transport service provided by the company According to personal factors and organizational factors. 3) Propose guidelines for the improvement of the quality of the logistics service of the transport service providers. From a sample of 400 customers in the business of freight service providers by accidental sampling. The tool used to collect data was a questionnaire. With confidence value 0.936. The statistics used for data analysis were percentage, mean, standard deviation. And compare the differences by using t-test, F-test, and test the differences in pairs by Scheffé method.

The research found that The quality of the transportation logistics service provided by the freight forwarder business Physical aspects Trustworthy In a timely response Confidence Compassion The quality is at a high level. And when comparing the differences based on personal factors and organizational factors, there are no differences Except physical characteristics classified by age Users aged 36 years and over have different quality levels. Therefore, it can be concluded that people aged 36 years and over have long working experience Physical aspects There is a more careful quality inspection work. Service providers that are under 36 years of age and with confidence in the classification, based on the service life of users aged 7 years and over, have

different quality levels. Therefore, it can be concluded that the service users aged 7 years and above have a view of confidence Experienced in observation The inspection of truck risk prevention devices is more thorough than those who have less than 7 years of service.

Development guidelines must be improved in terms of physical characteristics. And the confidence side And must solve urgent problems. 1) Obtain a quality standard of transport services by truck. From the Department of Land Transport 2) Prepare a manual for quality standards in the transportation service provider.

## กิตติกรรมประกาศ

การศึกษาวิทยานิพนธ์เล่มนี้สำเร็จลุล่วงได้ด้วยความกรุณาอย่างยิ่งจาก ดร.วรพล วัฒนานนท์ อาจารย์ที่ปรึกษาการค้นคว้าอิสระ ที่ได้กรุณาแนะนำและข้อคิดเห็นในเนื้อหาสาระ ตลอดจนการตรวจทานแก้ไขจนทำให้งานวิจัยมีความสมบูรณ์ยิ่งขึ้น ผู้วิจัยจึงขอบพระคุณอย่างสูงมา ณ ที่นี้ และขอกราบขอบพระคุณ รองศาสตราจารย์ ดร.พรณี สวนเพลง ประธานการสอบงานวิจัย ที่กรุณาให้คำปรึกษาแนะนำแนวทางที่ถูกต้อง ตลอดจนแก้ไขข้อบกพร่องต่าง ๆ อันเป็นประโยชน์อย่างยิ่งจนทำให้งานวิจัยนี้สำเร็จลุล่วงไปได้ด้วยดี ผู้วิจัยรู้สึกซาบซึ้งเป็นอย่างยิ่ง ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณเป็นอย่างสูงที่ได้รับความกรุณาจากผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ธรีณี มณีศรี และ ดร.วรพล วัฒนานนท์ กรรมการสอบงานวิจัยที่กรุณาให้คำแนะนำในการวิจัย จนทำให้งานวิจัยฉบับนี้มีความถูกต้องสมบูรณ์และสำเร็จลุล่วงไปด้วยดี และขอขอบพระคุณคณาจารย์ สาขาวิชาการจัดการโลจิสติกส์และโซ่อุปทานทุกท่าน แห่งมหาวิทยาลัยศรีปทุม ที่ช่วยประสิทธิ์ประสาทความรู้ทั้งภาคทฤษฎีและภาคปฏิบัติแก่ผู้วิจัยเสมอ นับตั้งแต่เข้าสู่รั้วของสถาบันการศึกษาแห่งนี้

ขอขอบคุณบริษัท YPS Logistics ที่ให้ข้อมูลศึกษาวิจัยครั้งนี้ และขอขอบคุณ คุณกฤษณะ อิศราศิวกุล ที่ได้ช่วยเหลือรับส่งเรื่องการเดินทางจากนครราชสีมา-กรุงเทพมหานคร ตลอดจนดูแลตั้งแต่เริ่มเข้าศึกษา จนสำเร็จการศึกษา ขอขอบคุณผู้ตอบแบบสอบถามที่กรุณาสละเวลาช่วยตอบแบบสอบถาม และสามารถส่งคืนในเวลาที่กำหนด ทุกท่านเป็นส่วนสำคัญอย่างยิ่งของงานวิจัยเล่มนี้ และสิ่งที่คุณอย่างมากคือเพื่อน ๆ ทุกคนในสาขาวิชาการจัดการโลจิสติกส์และโซ่อุปทาน รุ่นที่ 11 ทุกท่านที่ช่วยเหลือกันทุก ๆ เรื่องตลอดมา ขอขอบคุณเจ้าหน้าที่ในหลักสูตรฯ ที่ช่วยในการสนับสนุนการเรียน การวิจัย ตลอดระยะเวลาที่ผู้วิจัยศึกษาอยู่ ณ สถาบันแห่งนี้

ท้ายสุดนี้ คุณงามความดี และประโยชน์อันเกิดจากงานวิจัยเล่มนี้ ผู้วิจัยขอน้อมบูชาคุณบิดามารดา ครูบาอาจารย์ทุกท่าน ที่ได้ประสิทธิ์ประสาทวิชาความรู้ อบรมสั่งสอน และวางรากฐานแห่งการศึกษาแก่ผู้วิจัย

ชยพล ผู้พัฒนา

สิงหาคม 2562